附件 14

直接調查審研報告撮要選錄

入境事務處

個案編號：OMB/DI/176

入境事務處關於外籍家庭傭工的申請表格

(審研開始日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年三月十八日)

背景 — 傳媒的批評與入境事務處的檢討

因應二零零五年十月傳媒的批評，入境事務處(「入境處」)曾就有關外籍家庭傭工的各類申請表格進行檢討，結論認為可以把五份表格合而為一，供申請簽證或延長逗留期限之用。

推行上有延誤

2. 鑑於新的入境許可及簽證申請電腦系統預計將於二零零六年年底投入服務，入境處原本計劃同時推出新表格。此舉旨在盡量避免對市民造成混亂，亦可減少浪費現存的表格。

3. 然而，直至二零零七年十月，該處仍未有落實任何改變，結果引致傳媒再次批評，而本署亦展開這項直查審研工作。

4. 本署發現，由於新電腦系統的承辦商曾四度延期推出該系統，入境處結果亦推遲採用新表格。

本署的意見

5. 本署明白入境處有必要盡量減少浪費，亦同意若是可行的話，同時推出新表格和新電腦系統在運作上理應較為方便。然而，入境處延遲推出該計劃近兩年，對市民造成的不便顯然過久。

6. 鑑於新電腦系統的承辦商多次延期，入境處其實不妨(而且也應該)先行推出新表格，以提早減輕舊表格對市民構成的不便。

結論

7. 由於入境處已於二零零八年二月開始採用新表格及指南，申訴專員決定無須進行全面的直接調查。

附件 14

直接調查審研報告撮要選錄

醫院管理局

個案編號：OMB/DI/171

醫院管理局轄下各醫院的殮房管理

（審研開始日期：二零零七年四月二十二日；完成日期：二零零七年十一月十六日）

背景

二零零七年四月，傳媒廣泛報道威爾斯親王醫院（「威院」）的殮房把兩具存放在同一停屍格的屍體掉亂事件。申訴專員關注到當局有否制訂措施，確保在發放屍體前有適當的核對身份程序，並顯示對死者的尊重和顧及遺屬的感受，遂主動展開這項直接調查審研工作。

鑑辨及發放遺體程序

2. 醫院管理局（「醫管局」）在以下各方面都有既定程序：從病房收取死者遺體；登記死者資料以便將遺體存放於殮房內；殮房職員核對死者身份的資料；死者親人或獲授權人士認屍的手續；發放遺體前的文件記錄工作；以及發放遺體。

調查小組

3. 醫管局因應掉亂屍體事件成立了調查小組，發現導致事件的原因有：

(a) 主因是一名殮房服務員沒有依循既定程序，核實其中一具遺體的身份資料；以及

(b) 其他原因包括 —

(i) 殮房過於擠迫，以致在一個停屍格存放兩具屍體；

(ii) 死者的妻子在辨認亡夫遺體時出錯；以及

(iii) 沒有嚴格執行有關領取及鑑辨遺體的指引。

改善措施

4. 調查小組提出下列建議，以改善威院的殮房服務：

(a) 以隨機抽查方式，加強監督殮房職員必須依循指引辦事；

(b) 就辨認屍體程序發出指示；

(c) 加強有關鑑辨遺體的文件記錄及覆核資料的程序；

(d) 試驗推行遺體記錄電腦條碼系統；

(e) 在二零零八年年底前增加威院殮房的容量，由56個停屍格增至100個；以及

(f) 鼓勵家屬及早認領遺體。

附件 14
直接調查審研報告撮要選錄

5. 在本署進行查訊期間，醫管局已把上述各項改善措施推行至轄下所有醫院，並開始分階段落實。該局同時會尋求食物環境衞生署的合作，增加火葬場的容量，縮短火化的輪候時間，從而減低殮房的佔用率。

本署的意見及結論

6. 殮房服務員沒有依循指引辦事，實在難辭其咎。本署注意到醫管局已因應這次事件制訂措施，加強監督殮房服務員的工作。

7. 醫管局已就事件迅速作出回應，成立調查小組並推行一系列措施，改善殮房服務。

8. 鑑於醫管局態度積極主動，申訴專員決定不會進行全面的直接調查。本署會繼續監察該局全面落實改善措施的情況。